

ESTILS

Els hotels del futur ja són aquí (amb robots inclosos)

Els autòmats entren als entorns turístics, on poden fer de guies, de cambrers o de servei d'habitacions

NEREIDA CARRILLO
BARCELONA

Us imagineu que un robot us porta l'esmorzar a la vostra habitació de l'hotel, us explica la història i l'arquitectura d'un monument emblemàtic o us ajuda a fer una visita guiada per un museu?

Cap de les tres experiències és ciència-ficció. Són exemples de l'aplicació de la robòtica i la tecnologia més avançada al turisme. Iniciatives pioneres i imaginatives que ja existeixen a països com el Japó o els Estats Units. Els experts animen el sector a importar aquest tipus d'experiències a casa nostra. De robòtica aplicada al turisme, però també de com crear un hotel connectat i de quina manera treure suc a les xarxes socials per atreure visitants, se n'ha parlat a la tercera edició del Forum TurisTIC, un congrés organitzat pel centre tecnològic Barcelona Digital, integrant d'Eurecat.

"Fins ara els robots havien estat únicament a les fàbriques, reduïts a un espai en què hi ha barreres físiques entre els robots i les persones", explica Mercè Gamell, analista de recerca de l'empresa Nelmia Robotics Insights, que es dedica a assessorar sobre la implantació de robots en entorns professionals. Gamell afegeix que els últims avenços en sensors, processament de dades i intel·ligència artificial han permès que els robots surtin dels entorns de les factories, interactuin amb les persones i s'apliquin en molts serveis. Un d'ells és el turisme, on ja veiem experiències com ara robots que pugen una bossa de patates o begudes a les habitacions dels hostes d'un hotel o màquines que fan una visita guiada per un monument emblemàtic ajudant els treballadors quan hi ha molta congestió. També trobem robots cambrers i d'altres que permeten a persones

que no es poden moure gaudir d'un recorregut per un museu.

Per a Gamell, cal que el sector turístic estudiï experiències que ja s'estan provant arreu del món i imagini com traslladar-les a Catalunya: "Podem imaginar noves maneres d'oferir coses i també maneres de fer coses que abans no podies fer". Aquesta experta reconeix que la implantació d'aquestes màquines al sector turístic pot comportar l'eliminació d'alguns llocs de treball, però puntualitza que les feines que se suprimiran seran les més perilloses i mecàniques: "Els robots els trobarem sempre amb serveis que puguin ser mecanitzables, feines repetitives en les quals l'aportació de valor de la persona és menor". ¿Com seran aquests autòmats que ens trobarem a hotels i restaurants? Per a Gamell, molts seran humanoides, però no tots. "Si té certes característiques humanes, l'acceptem millor; però fins a cert punt, perquè si s'hi assembla massa, ens fa por", explica aquesta experta, que afegeix que a la cultura oriental hi ha menys reticències i pors a aquests companys metàl·lics.

Hotel connectat i expert

Més enllà d'autòmats amb aperitius pels passadissos de l'hotel, un altre camp on el turisme té molt de recorregut és el de l'hotel connectat. Manuel Machado, del Centre de Competències en Mobilitat del grup Wordline a Barcelona, argumenta per què l'hotel ha d'evolucionar de la mà de la tecnologia: "L'hotel s'està quedant fora de la conversa digital que té l'usuari durant tot el seu viatge i això fa que s'estigui convertint en un proveïdor de llits i prou. Ha de canviar el seu perfil, ha

d'aportar molt més valor i recuperar el lloc que ha tingut sempre: el d'expert en la destinació, el de facilitador d'una experiència agradable per a l'usuari final".

L'empresa de Machado treballa amb cadenes hoteleres a les quals ofereix una solució tecnològica que pugui millorar l'experiència del client. Segons el perfil de visitants i les prioritats de l'hotel, es proposen iniciatives diferents que poden anar, per exemple, des de quioscos interactius perquè els clients facin ells mateixos el check-in i el check-out en un hotel de negocis fins a proposar experiències úniques per a hotels de luxe com ara gestionar, a través d'una aplicació de mòbil, visites privades al taller d'una dissenyadora de roba local. Machado explica que a un hotel de cinc estrelles del passeig de Gràcia hi han instal·lat "pantalles interactives que es vinculen al mòbil per poder recuperar informació", és a dir, pantalles amb dades sobre serveis de l'hotel, com l'spa o l'agenda d'activitats de la ciutat, que l'usuari pot triar i guardar al mòbil si li interessa. Machado recalca l'objectiu de l'hotel connectat: "Fa que el client visqui una experiència única".

des al taller d'una dissenyadora de roba local. Machado explica que a un hotel de cinc estrelles del passeig de Gràcia hi han instal·lat "pantalles interactives que es vinculen al mòbil per poder recuperar informació", és a dir, pantalles amb dades sobre serveis de l'hotel, com l'spa o l'agenda d'activitats de la ciutat, que l'usuari pot triar i guardar al mòbil si li interessa. Machado recalca l'objectiu de l'hotel connectat: "Fa que el client visqui una experiència única".

'Social commerce'

Els robots turístics s'exploren en proves pilot, l'hotel connectat és encara incipient, però si hi ha una aplicació tecnològica a la qual el sector turístic ja s'ha abocat són les xarxes socials. En molts casos, però, com explica Pablo Foncillas, professor de direcció comercial a l'Iese, es desenvolupa una estratègia "amb pocs diners, amb gent poc professional i en què es vol dominar un espai que no saben ben bé què és".



Reptes
El turisme té molt de camp per recórrer amb els hotels connectats

Aquest professor de l'Iese defensa que els equips que gestionen els *social media* no han d'estar al marge dels equips comercials. Foncillas explica que el *social commerce*, o les vendes a través de les xarxes socials, s'explota des de fa anys, però recorda: "Vendre no és l'objectiu primordial de les xarxes socials. El que és important és generar relacions i després vindran les transaccions". Sobre l'estratègia, Foncillas afirma: "Els quatre passos imprescindibles són decidir el què, el qui, el com i, en últim terme, mesurar-ho. Les preguntes en *social media* són les mateixes que el procés comercial es formula des de fa anys". El preu de les màquines, la dificultat tecnològica o la legislació seran aspectes a debatre abans que algunes d'aquestes aplicacions, com ara els robots, es consolidin. Amb robots o sense, el turisme segueix buscant com reinventar-se i atreure turistes en temps de crisi i de competència de l'economia col·laborativa. ■



LA TECNOLOGIA ARRIBA AL TURISME
01. Exemple de pantalla per a un hotel connectat que es va exposar al Mobile Ready. MOBILE WORLD CAPITAL
02. Un robot fent de crupier en una exposició a Pequín. EFE
03. Un robot saludant en un congrés d'intel·ligència artificial a Barcelona. JORDI PIZARRO

Totes les funcions d'unes màquines molt versàtils

Les experiències amb autòmats en hotels, restaurants i monuments turístics són un intent de renovar el sector aplicant tecnologies que se sofisticuen i que, al capdavant, s'acaben escampant per diferents àmbits, des de l'agricultura fins a la medicina. Aquestes són algunes experiències d'arreu del món, en molts casos proves pilot que caldrà veure si es consoliden i s'estenen.

● **SaviOne, esmorzar robòtic**
A l'Hotel Aloft a Cupertino (Estats Units), els hostes que demanen l'esmorzar a l'habitació es poden trobar que els hi porta un cilindre metàl·lic de menys d'un metre d'alçada. És SaviOne, un robot que forma part d'una prova pilot en marxa des de l'estiu passat. Pot agafar l'ascensor, moure's suaument fins a l'habitació de l'hoste, avisar-lo per telèfon quan arriba i portar-li unes patates, unes begudes o una tovallola neta. Els hostes comenten si la visita de SaviOne els ha semblat simpàtica o una bogeria amb l'etiqueta #meetbotlr.

● **Robots cambrers i guies**
A la Xina, a la província de Jiangsu, es va obrir l'any passat un restaurant robòtic on 15 màquines humanoides de poc més d'un metre preparen el menjar i el serveixen. La seva habilitat de conversa, però, està limitada a 40 frases. No és l'única experiència oriental amb robots. A la Torre de Tòquio, el robot Tawabo pot guiar els visitants en quatre idiomes diferents: japonès, xinès, coreà i anglès. Amb aquest objectiu de servir d'assistents i guies, a Barcelona l'empresa PAL Robotics desenvolupa els robots humanoides REEM, que amb 8 hores de bateria poden fer tasques de recepcionista, informació turística i fins i tot fer presentacions en diversos idiomes. Els museus també estan agafant aquest tren. El d'art de Seattle està explorant un robot anomenat Beam que ofereix visites per a persones que no es poden desplaçar.

● **De la 'selfie' al 'dronie' per a esquiadors**
A Nova Zelanda, les *selfies* han sigut superades per una nova moda, els *dronies*, fotografies fetes des d'un dron que sobrevola les muntanyes nevades de l'illa sud del país. Les autoritats del turisme neozelandès van posar en marxa aquesta iniciativa l'any passat; el petit objecte volador també enregistra els visitants en vídeos de 8 segons de durada i després tot el material es comparteix a Twitter amb l'etiqueta #Nzdronie. "És un exemple de promoció del territori que és mantingut pels mateixos usuaris", explica Mercè Gamell, que valora l'encert de la proposta perquè permet tenir "un record personal diferent".